



UNIVERSITAS SYIAH KUALA UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK RSPN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan sesuai harapannya. Kepuasan yang dirasakan dapat terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dinilai dari lima dimensi yaitu Reability (Kehandalan), Assurance (Jaminan Mutu), Tangible (Sarana Prasarana), Empathy (Kepedulian), Responsiveness (Ketanggapan). Rumah sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz (RSPN) merupakan salah satu Rumah Sakit Umum di wilayah Banda Aceh milik Universitas Syiah Kuala yang tepatnya berada di wilayah Kopelma Darussalam Banda Aceh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik RSPN Unsyiah Banda Aceh. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis analitik observasional dengan desain cross sectional. Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei-Juni 2018. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode rumus slovin sebanyak 110 responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan di Poliklinik RSPN. Kesimpulannya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik RSPN dari dimensi Reability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualiatas pelayanan, RSPN, Poliklinik